

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ
กลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด



ดำรงเกียรติ ขวัญใจ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ
การบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.บังอร สวัสดิ์สุข)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

ผู้รักษาการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

สิงหาคม 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์จาก ดร.บังอร สวัสดิ์สุข อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจข้อสอบแก้ไข กระทั่งทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทอิซูซูลำปาง จำกัด ประกอบด้วย คุณชูฤทธิ์ อੰนนารา ประธานบริษัท คุณณัฐกุล นานะกรังสรรค์ กรรมการผู้จัดการ คุณวุฒิชัย นานะกรังสรรค์ กรรมการผู้จัดการ รวมถึงคุณพ่อบารมี ชวัญใจ คุณแม่บานเย็น ชวัญใจ และทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ ตลอดจนเพื่อนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และเสนอข้อคิดเห็นในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ นิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และมอบประสบการณ์อันทรงคุณค่า ประโยชน์ คุณค่าและความดีของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ หากบังเกิดต่อการศึกษาและสังคมด้วยประการใด ๆ ผู้ศึกษาขอมอบคุณความดีเหล่านี้เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงความรักความเคารพและตอบแทนพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ดำรงเกียรติ ชวัญใจ

เรื่อง: ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่ม บริษัทอีซูซุลำปาง จำกัด

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ดำรงเกียรติ ชวัญใจ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2558

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.บังอร สวัสดิ์สุข

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การบริหารงาน, พนักงานของบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่ม บริษัทอีซูซุลำปาง จำกัด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานของ กลุ่มบริษัทอีซูซุลำปาง จำกัด จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา จำนวน 68 คน สาขาเชียงคำ จำนวน 36 คน และสาขาขานว จำนวน 10 รวมทั้งหมด 114 คน ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทุกคน ข้อมูลที่เก็บได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่พนักงานมีความคาดหวังจากการบริหารงานของบริษัท คือ พนักงานมีความคาดหวังด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ ความคาดหวังด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ความคาดหวังลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และความคาดหวังการได้รับยกย่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านปัจจัยสนับสนุนที่พนักงานมีความคาดหวังจากการบริหารงานของบริษัท พบว่า พนักงานมีความคาดหวังด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

Title: THE EXPECTATIONS OF EMPLOYEES TOWARDS THE MANAGEMENT OF GROUP COMPANY ISUZU
LAMPANG LIMITED

Author: Damrongkiat Khwuanchai Independent Study: M.B.A., University of Phayao, 2015

Advisor: Dr. Bungon Sawatsuk

Keywords: expectation, management, ISUZU Lampang Limited staff

ABSTRACT

The study aims to study the expectations of employees towards management of group company Isuzu Lampang limited. Quantitative research method was conducted with a total of 114 samples of 3 branches consisted of 68 staff of Phayao branch, 36 staff of Chiang Kham branch, and 10 staff of Ngao branch. The instructed questionnaires were distributed to 114 staff. All data analyzed with descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation.

The study revealed that employee motivation factors expected from the administration of the company were job responsibilities aspect with highest average of 3.96, expectations for success in career with average at 3.77, expectation for a decent job description with average at 3.58, and expectation for getting honored with average at 3.51 respectively. Employee supporting factors expected from the administration of the company were Welfare aspect with highest average of 3.88, expectations for having good relationships with colleagues with average at 3.83, expectations for workplace environment with average at 3.72.

สารบัญ

บทที่	หน้า	
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	สมมติฐานของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง.....	6
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	9
	ทฤษฎีองค์การและการจัดการ.....	11
	บริษัท ตรีเพชชรีเชษฐา จำกัด.....	19
	กลุ่มบริษัทอิชูซูล่าปาง จำกัด.....	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	32
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด.....	32
ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของ กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด.....	36
5 บทสรุป.....	50
สรุปผลการศึกษา.....	50
อภิปรายผลการศึกษา.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	59
ประวัติผู้วิจัย.....	70

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
2	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่.....	36
3	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านการได้รับยกย่องนับถือ.....	37
4	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	38
5	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	39
6	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	40
7	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านค่าตอบแทน.....	41
8	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านสวัสดิการ.....	42
9	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านการบริหารงาน.....	43
10	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน.....	45
11	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน.....	46
12	ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า.....	48

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 แสดงทักษะการจัดการ.....	17
3 แสดงตราของบริษัทอิชูซูล่าปาง จำกัด.....	22



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันการทำธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่หลากหลายเพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจนั้น ๆ ให้อยู่รอดและเจริญเติบโตไปได้ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของบริหารจัดการ การลงทุนหรือด้านการเงิน ด้านวัตถุดิบหรือสินค้า และหนึ่งในนั้น คือ ด้านทรัพยากรบุคคล ที่จะนำพามาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก จึงทำให้องค์การแต่ละแห่งมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละองค์การ ซึ่งองค์การที่ต้องใช้คนเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจนั้นจะต้องมีการบริหารด้านบุคคลให้ดีเพื่อรักษาและลดการลาออกหรือการหมุนเวียนพนักงานใหม่ เพราะถ้ามีการบริหารจัดการที่ดีจะช่วยในการลดต้นทุนในด้านการสอนงานพนักงานใหม่ ลดความผิดพลาดในงาน และสามารถรักษาประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังเช่นองค์การที่ผู้ทำการศึกษาสังกัดอยู่นั้นจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการทำงานเช่น ด้านการขาย และการบริการหลังการขาย ซึ่งผู้ทำการศึกษาเป็นพนักงานของ กลุ่มบริษัทอิชูซูล่าปาง จำกัด เป็นธุรกิจผู้แทนในการจัดจำหน่าย และให้บริการหลังการขายรถยนต์ ยี่ห้ออิชูซุ ซึ่งรับผิดชอบดูแลสาขาเชียงใหม่และสาขางาว รวมถึงมีการทำงานร่วมกับสาขาพะเยา จึงทำให้ผู้ทำการศึกษาพบว่าในการทำงานที่ บริษัทอิชูซูล่าปาง จำกัด มานั้นมีการลาออกของพนักงานอยู่เป็นประจำ ทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการทำงานที่ออกมาก็ไม่เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้ เพราะคนที่ลาออกไปนั้นได้เรียนรู้งานไปในระดับหนึ่งแล้วที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่สิ่งที่เกิดขึ้น คือ บริษัทต้องมารับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาเพื่อทดแทนในตำแหน่งที่ลาออกไปพร้อมกับต้องมาเริ่มสอนงานให้กับพนักงานที่รับเข้ามาใหม่อีกครั้ง ทำให้การทำงานในส่วนงานที่รับพนักงานใหม่เข้ามานั้นเกิดความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอยู่เนือง ๆ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงอยากจะศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอิชูซูล่าปาง จำกัด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะผู้ศึกษาจะขอเลือกศึกษาใน 3 สาขา

ที่ผู้ทำการศึกษาได้ทำงานและมีความเกี่ยวข้องด้วย คือ สาขาพะเยา สาขาเชียงใหม่ และสาขา
งาว เพราะแต่ละสาขาก็อยู่คนละพื้นที่ การให้บริการในแต่ละสาขาก็จะมีจำนวนพนักงานไม่
เท่ากัน ซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงานในแต่ละสาขาแตกต่างกันไปด้วย เช่น
พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาพะเยาอาจจะมีความคาดหวังที่แตกต่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน
ในสาขา งาว และสาขาเชียงใหม่ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ
กลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษานั้นมาปรับปรุงกระบวนการบริหาร
จัดการภายในสาขา และทำให้ทราบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่ม
บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซูลำ
ปาง จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และ
ระดับรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการบริหารงาน ได้แก่ (1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การประสบความสำเร็จ
ในหน้าที่การงาน การได้รับยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ
ความก้าวหน้าในงาน (2) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัย
ด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงาน
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
ส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษาด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตการศึกษาด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของ กลุ่มบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด ประกอบด้วย บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาพะเยา จำนวน 68 คน บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำนวน 36 คน และบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาจาง จำนวน 10 คน ซึ่งรวมประชากรที่จะศึกษามีจำนวนทั้งหมด 114 คน (ฝ่ายบุคคล กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559) โดยการศึกษาครั้งนี้จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ 114 คน

2. ขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด ในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด โดยสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ความคาดหวัง มากกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง เท่ากับ การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานพึงพอใจ และความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า พนักงานพึงพอใจ มาก (มยุรี บุญยัง, 2554) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของบริษัทในด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (สุธานีธิ์ นุกูลยิ่งอารี, 2555)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตพื้นที่ในการทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ กลุ่มบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด มี 3 สาขา ประกอบไปด้วย บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาพะเยา บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงใหม่ และบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาจาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานในกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด มี 3 สาขา ประกอบไปด้วย บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาพะเยา บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงคำ และบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาจางว ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานด้านที่ปรึกษาการขาย งานด้านธุรการขาย งานด้านซ่อมบำรุงรถยนต์ งานด้านอะไหล่ งานด้านที่ปรึกษาบริการ งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ งานด้านการตลาด งานด้านธุรการศูนย์บริการ งานด้านล้างรถ งานด้านบริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด หมายถึง บริษัทที่อยู่ในเครือ บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ประกอบด้วย บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาพะเยา บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงคำ และบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขาจางว

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานนั้นๆมากขึ้น (สุธานี นุกุลยิ่งอารี, 2555)

ปัจจัยสนับสนุน หมายถึง ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติโดยตรงแต่จะเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆมากขึ้น (สุธานี นุกุลยิ่งอารี, 2555)

ความคาดหวังของพนักงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบของพนักงานระหว่างความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้จริง (Perception) โดยสามารถแจกแจงได้ดังนี้ (มยุรี บุญยัง, 2554)

ความคาดหวัง มากกว่า การรับรู้จริง หมายถึงความที่พนักงานไม่พึงพอใจ
ความคาดหวัง เท่ากับ การรับรู้จริง หมายถึงความที่พนักงานพึงพอใจ
ความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้จริง หมายถึงความที่พนักงานพึงพอใจมาก

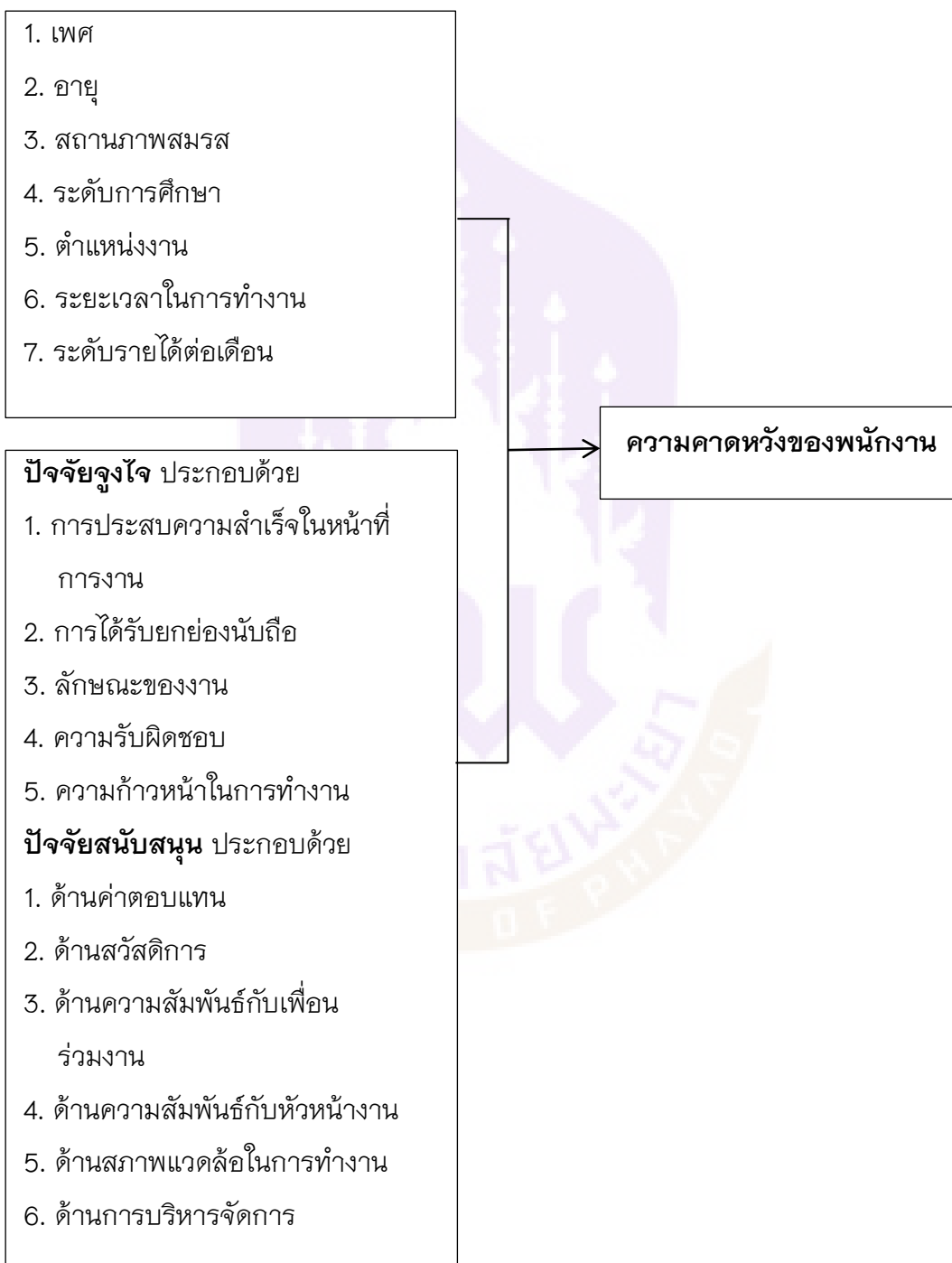
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด
2. สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในของ กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด” ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังและแรงจูงใจ
2. ทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการองค์การ
3. บริษัทตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด และ บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังและแรงจูงใจ

1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากงานที่ได้ทำอยู่เป็นประจำ เขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงการกระทำบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เขามีความพึงพอใจ ความกระตือรือร้นของพนักงานที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

เจตนาต์ ดวงสงค์ (2555) “การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป”

ภุมรินทร์ ทวีชศรี (2554) ได้อธิบายไว้ว่า Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V=Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

I = Instrumentality หมายถึง สือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E= Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

สุพานี สฤษฏีสานิช (2552) ได้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังมีความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) มีเครื่องมือที่ไปสู่ผลลัพธ์ (Instrumentality) และการเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) ตามทฤษฎีจะพบว่า แรงจูงใจจะเกิดความเชื่อมโยงของความคาดหวังและเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ และคุณค่าของผลลัพธ์ แต่ถ้ามีเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งแรงจูงใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังสมการที่ว่า

แรงจูงใจ = ความคาดหวัง X เครื่องมือที่จะนำไปสู่รางวัล X คุณค่าของรางวัล

เอมอร สายะเสวี (2549) ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนประมาณ 3 ประการคือ ขั้นตอนที่หนึ่งคือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน ขั้นตอนที่สองคือ การปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่สามคือ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดความคาดหวังออกมา 2 ลักษณะคือ อันที่หนึ่งเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (effort-performance expectancy) กับอันที่สอง เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (performance-outcome expectancy) และคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (valence of outcomes)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom, 1964) จะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

รางวัล (rewards) คือผลตอบแทนจากการทำงานที่พนักงานต้องการ รางวัลมี 2 ชนิด คือภายนอกและภายใน (เอมอร์ สายะเสวี, 2549, อ้างถึง ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539)

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2. รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ซึ่งการให้รางวัลนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าสอดคล้องกับ เอมอร์ สายะเสวี (2549) ซึ่งอธิบายแบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์-ลอว์เลอร์ ได้แสดงถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะนำไปจูงใจพนักงาน

1. กำหนดรางวัลให้เหมาะสมกับคุณค่าของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะใช้การสอบถามและการสังเกตพฤติกรรม

2. แสดงระดับผลของการปฏิบัติงานที่ต้องการอย่างชัดเจน เพราะการมีตัวที่จะชี้วัดผลงานและรางวัลที่จะได้รับอย่างชัดเจนนั้น จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้

3. สร้างความแน่ใจให้พนักงานว่าระดับผลการปฏิบัติงานสามารถทำได้ แต่ถ้าพนักงานคิดว่าสิ่งที่เรากำหนดนั้นไม่สามารถทำได้ จะทำให้การจูงใจของพนักงานต่ำ

4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. สร้างความแน่ใจว่ารางวัลเหมาะสม เพราะถ้ารางวัลไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมจะทำให้การจูงใจลดลง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานได้อธิบายทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยสนับสนุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปัจจัยจูงใจจะมีอยู่ 5 ประการ (สุธานันท์ นุกูลยิ่งอารี, 2555) คือ

1. การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถที่ตนเองถนัดหรือที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดเป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จแห่งงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและนับถือจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และสังคม ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ และการยอมรับในความสามารถ

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้ปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญที่จะมาสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นได้

4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ ทำทหายความรู้ความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้สำเร็จเพียงคนเดียว

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยสนับสนุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค่าจูงใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยค่าจูงใจนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้พนักงานในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปัจจัยค่าจูงใจจะมีอยู่ 7 ประการ คือ

1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายที่องค์กรนั้นกำหนดไว้
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer) หมายถึง การติดต่อประสานงานหรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลต่าง ๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
3. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรม ซึ่งบุคคลนั้นสมควรได้รับอันเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน หากรายได้และค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่ได้รับเป็นธรรม จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและมีผลต่อความภักดีต่อบริษัท
4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานหรือในองค์กรที่ทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพนั้นๆ
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน ของพื้นที่ที่ทำงาน เช่น แสง สี เสียง สภาพอากาศ ชั่วโมงในการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอื่น ๆ เครื่องมือต่าง ๆ
6. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้างานในการดำเนินงาน การบริหารจัดการที่มีความยุติธรรม
7. สถานภาพการทำงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของ Herzberg (1959) ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจทางบวกให้กับการทำงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงใจ เป็นปัจจัยที่ไม่ได้ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจแต่จะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ทฤษฎีว่าด้วยการบริหารจัดการองค์การ

ทฤษฎีองค์การและการจัดการ

ทุกองค์การที่จัดตั้งขึ้นมาไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคปัจจุบัน ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการแข่งขันสูงเพราะปัจจุบันทุกพื้นที่ในโลกใบนี้คือตลาดสำหรับการค้าขาย จึงทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสามารถแข่งขันกับองค์การที่เข้ามาเป็นคู่แข่งในตลาดที่เราดำเนินการอยู่ และเพื่อที่จะทำให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่ ได้นำเสนอหัวข้อเกี่ยวกับเรื่ององค์การสมัยใหม่ ความหมายของการจัดการ ขบวนการจัดการ บทบาทของการจัดการ คุณสมบัติของนักบริหารที่ประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

องค์การสมัยใหม่ (Modern organization)

เป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในองค์การ และในมุมมองด้านการจัดการองค์การสมัยใหม่ หมายถึง การที่มีคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์การสมัยใหม่นั้นมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเองในการดำเนินกิจการ
2. ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงานแต่ปัจจุบันอาจเป็นเครื่องจักรมาทำงานแทนคน
3. องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การให้ชัดเจน

ความหมายของการจัดการ (Defining management)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ (Robbins and DeCenzo, 2004; Certo, 2003) ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุม

ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)

การจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกต้อง เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลผลิต (outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่า ในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่า หรือ เท่ากัน ก็หมายความว่า เราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการจัดการที่ดีจึงต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

ประสิทธิผล (effectiveness) สำหรับประสิทธิผลในการจัดการหมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่า ผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และ ในทางกลับกันหากทำงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวก็ไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

ขบวนการจัดการ (Management process)

ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol (1916) ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้องทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน(planning) การจัดองค์การ(organizing) การสั่งการ(commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุม(controlling) (เขียนย่อว่า POCCC) และต่อมาในช่วงกลางปี 1972 คูนต์ซ์ (Koontz) ได้ปรับมาเป็น การวางแผน(planning) การจัดองค์การ(organizing) การจัดการพนักงาน(staffing) การสั่งการ(directing) และการควบคุม(controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้ เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน(planning) การจัดองค์การ (organizing) การโน้มนำ(leading/influencing) และการควบคุม(controlling) อย่างไรก็ตามงานในแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกันประกอบด้วย

การวางแผน (planning)

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ การสร้างกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการให้ไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนงาน ระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนงานในแต่ละระดับ แต่ละส่วนงานต้องสอดคล้อง ประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนเองรวมถึงการบรรลุเป้าหมายรวมของ องค์การด้วย

การจัดองค์การ(organizing)

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่าการที่จะ สามารถทำให้ได้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

การโน้มนำพนักงาน (leading/influencing)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะ ผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

การควบคุม (controlling)

เมื่อองค์การมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้ว ก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การ ก็จะดำเนินการว่าจ้างพนักงาน การฝึกอบรมพนักงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ จะดำเนินไปตามที่ได้วางแผนงานไว้ ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติการ พร้อมกับทำการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์การ ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผล การเปรียบเทียบและแก้ไขนี้ก็คือขบวนการ ควบคุม

บทบาทของการจัดการ (Managerial roles)

บทบาทการจัดการเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการในองค์การมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่าง ๆ ในขบวนการจัดการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม)

ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญและให้เวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรที่แตกต่างกันด้วย ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์กรที่ต่างกัน

ซึ่งตามทฤษฎีที่ Mintzberg (1970) ได้กล่าวไว้ว่าบทบาทของการจัดการสามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg (Mintzberg's managerial roles) ได้แก่ บทบาทด้านระหว่างบุคคล (interpersonal roles) บทบาทด้านข้อมูล (informational roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทจะมีบทบาทย่อยที่แบ่งออกไปอีกดังต่อไปนี้

บทบาทระหว่างบุคคล (interpersonal roles) เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1. บทบาทตามตำแหน่ง (figurehead): เป็นการทำหน้าที่ประจำวันต่างๆตามระเบียบหรือตามที่องค์กรกำหนด
2. บทบาทผู้นำ (leader): ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
3. บทบาทการสร้างสัมพันธ์ภาพ (liaison): โดยการสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกองค์กรเพื่อการกระจายข้อมูลให้ทราบโดยทั่วถึงกัน

บทบาทด้านข้อมูล (informational roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ดังนี้

1. เป็นผู้ติดตามประเมินผล (monitor): เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์กรและสังคม เป็นเสมือนศูนย์กลางของระบบ
2. เป็นผู้กระจายข้อมูล (disseminator): รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กร บางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริง บางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความแตกต่างกันของข้อมูลที่เกิดขึ้นในองค์กร
3. เป็นโฆษก (spokesperson): ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอกองค์กรเกี่ยวกับ แผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์กร

บทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional roles) เป็นการทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์การ ประกอบด้วยบทบาทย่อย ดังนี้

1. เป็นผู้ประกอบการ (entrepreneur) หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ

2. เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (disturbance handler) หน้าที่รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์การเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์การ

3. เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (resource allocator) มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์การ โดยจัดลำดับความสำคัญ มีกระจายอำนาจ มีการดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ และจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน

4. เป็นผู้ต่อรอง (negotiator) มีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนขององค์การในการต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์การ

ทักษะของนักบริหาร (Management Skills)

ลำดับชั้นของการบริหารจัดการ (management hierarchy) มี 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น (เอมอร์ สายะเสวี, 2549) ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด หรืออยู่ในองค์การใดก็ทำหน้าที่ในการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การโน้มนำ (leading/influencing) และการควบคุม (controlling) และการที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีทักษะที่ดีด้านการจัดการ ซึ่งทักษะสำคัญในเบื้องต้นที่ผู้บริหารควรมีอย่างน้อย 3 อย่าง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (technical skills) ทักษะด้านคน (human skills) และทักษะด้านความคิด (conceptual skills) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทักษะด้านเทคนิค (technical skills) เป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงทักษะความสามารถนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของอุตสาหกรรม ขบวนการและผลิตภัณฑ์ขององค์การ และสำหรับ

ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้น จะเป็นทักษะความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ทำ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิต ระบบคอมพิวเตอร์ กฎหมาย การตลาด เป็นต้น ทักษะทางด้านเทคนิคมักเป็นความสามารถเกี่ยวกับตัวงาน เช่น ขบวนการ หรือผลิตภัณฑ์

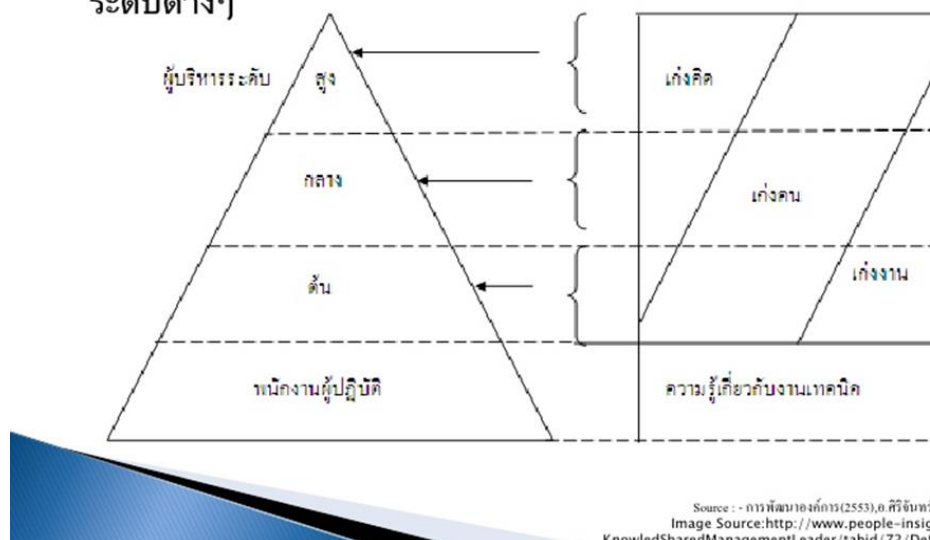
ทักษะด้านคน (human skills) เป็นทักษะในการทำให้เกิดการประสานงานกันของกลุ่มคนที่ผู้บริหารนั้นรับผิดชอบ เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติ การสื่อสาร และผลประโยชน์ของบุคคลและกลุ่ม เป็นทักษะการทำงานกับคนในองค์การ

ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) เป็นความสามารถในการมององค์การในภาพรวม ผู้บริหารที่มีทักษะด้านความคิด จะสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การว่ามีผลต่อกันอย่างไร และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับปัจจัยแวดล้อมขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในสัดส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ อย่างไร ทักษะด้านความคิดนี้จะยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเมื่ออยู่ในระดับบริหารที่สูงขึ้น ขณะที่ทักษะด้านเทคนิคจะมีความสำคัญน้อยลงในระดับบริหารที่สูงขึ้น เนื่องจากผู้บริหารในระดับที่สูงจะเข้ามาดูแลในรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ในการผลิต และด้านเทคนิคน้อยลง แต่จะเน้นไปที่การมองภาพรวมขององค์การและทิศทางที่จะพัฒนาไปขององค์การมากกว่า ส่วนทักษะด้านคน ยังคงมีความสำคัญอย่างมากในทุกระดับของการบริหาร เพราะทุกระดับต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนอยู่เสมอ และคนเป็นสิ่งที่เข้าถึงและเข้าใจยากมากเพราะมีพื้นฐานด้านความคิดและพื้นฐานการกระทำของแต่ละคนในองค์การนั้นไม่สามารถกำหนดให้เป็นไปในแบบเดียวกันได้ถ้าไม่มีการสร้างกฎระเบียบขึ้นมาจำกัด

การบริหารและการจัดการ

ทักษะการจัดการ

- ▶ ส่วนผสมของทักษะและขอบเขตการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหารระดับต่างๆ



ภาพ 2 แสดงทักษะการจัดการ (ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. การพัฒนาองค์กร, 2553)

กิจกรรมของนักบริหาร (Managerial Activities)

นักบริหารที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว จะให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ต่างไปจากนักบริหารที่มีประสิทธิผล ที่มีผลงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมาย และเป็นที่ชื่นชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการศึกษาของ Luthans และคณะ (Robbins, 2003) พบว่า กิจกรรมที่นักบริหารส่วนใหญ่ทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การจัดการแบบเดิม (traditional management) เช่น การตัดสินใจ การวางแผน และการควบคุม
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลประจำวัน และทำงานเอกสาร
3. การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล (human resource management) เช่น การจูงใจ การสร้างวินัย จัดการความขัดแย้ง งานบุคคล และการฝึกอบรม

4. การสร้างเครือข่าย (networking) เช่น การเข้าสังคม เล่นการเมืองในองค์กร และมีกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก

จริยธรรมของนักบริหาร (Management Ethics)

แนวทางการปฏิบัติตนด้านการเมืองในองค์กรอย่างมีจริยธรรม ควรต้องคำนึงถึงใน 3 ประเด็น ได้แก่

1. ประโยชน์ของส่วนรวม
2. สิทธิส่วนบุคคล
3. ความยุติธรรม

ประเด็นที่ 1 การกระทำที่เป็นการเล่นการเมืองในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือประโยชน์ส่วนรวม หากเป็นไปเพื่อเป้าหมายขององค์กร ก็เป็นการกระทำที่ไม่ขัดกับจริยธรรม แต่ถ้าเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนตน ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่มีจริยธรรม

ในประเด็นที่สองเป็นเรื่อง สิทธิส่วนบุคคล หากการกระทำเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือสิทธิที่ควรมีของผู้อื่น ก็เป็นการขัดจริยธรรม

ประเด็นสุดท้ายเป็นเรื่อง ความยุติธรรม คือการกระทำนั้นก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันหรือไม่ หากเป็นการกระทำที่ทำให้บางคนได้ผลประโยชน์มากกว่า หรือทำให้บางคนเสียผลประโยชน์ ก็เป็นการกระทำที่ไม่มีจริยธรรม อย่างไรก็ตามการตัดสินว่าการกระทำใดมีจริยธรรมเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก โดยเฉพาะกับผู้บริหาร ผู้ที่มีอำนาจในองค์กร เนื่องจากผู้มีอำนาจมักจะอ้างว่าการกระทำของตนนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ได้ก้าวท้าวสิทธิของใคร และทำไปอย่างยุติธรรมมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารมักเป็นผู้ที่จะกระทำขัดกับจริยธรรมมากกว่า

3. บริษัทตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัดและบริษัทอีซูซุลำปาง จำกัด

ประวัติและการดำเนินการของบริษัทตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด

บริษัทตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2517 เพื่อทำหน้าที่เป็นสำนักงานขายและศูนย์บริการรถยนต์ “อีซูซุ” โดยเป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท มิตรพิชิต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท อีซูซุมอเตอร์ ประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันมีบริษัทในเครือทั้งหมด 25 บริษัท มีทุนจดทะเบียน 3,000 ล้านบาท แต่ก่อนหน้านั้นอีซูซุก็มีการดำเนินกิจการในไทยมาก่อนแล้ว ดังนี้

ก่อน พ.ศ. 2500

บริษัทเริ่มจำหน่ายรถบรรทุกอีซูซุคันแรกในประเทศไทย

พ.ศ. 2500

นำรถยนต์ดีเซลมาใช้กับรถบรรทุกขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และรถปิกอัพเป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2502

ได้จัดตั้งสำนักงานขายขึ้นเป็นครั้งแรก ที่เชิงสะพานหัวช้าง กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2506

บริษัทมิตรพิชิต (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มต้นการประกอบรถยนต์อีซูซุภายในประเทศ

พ.ศ. 2509

ก่อตั้งบริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (IMCT) และสร้างโรงงานประกอบแห่งที่ 2 สำเร็จ

พ.ศ. 2517

สำนักงานขายและศูนย์บริการได้รับการบริหารใหม่เป็นบริษัทอิสระ ภายใต้ชื่อ บริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด โดยการร่วมทุนของ บริษัท มิตรพิชิต คอร์ปอเรชั่น และบริษัท อีซูซุมอเตอร์ ประเทศญี่ปุ่น

พ.ศ. 2528

บริษัท ไทยออดีเซลส์ จำกัด ได้รับการจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อรถยนต์

พ.ศ. 2528

เปิดตัวรถปิกอัพขนาด 1 ตัน รุ่นสเปซแค็บ ครั้งแรกในเมืองไทย ซึ่งเป็นต้นแบบของปิกอัพห้องโดยสารกว้าง ที่ตอบสนองความต้องการ ได้หลากหลาย เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของประวัติศาสตร์วงการรถยนต์เมืองไทย

พ.ศ. 2530

บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็นแมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนให้ผลิตเครื่องยนต์จำหน่าย

พ.ศ. 2531

นำเครื่องยนต์ดีเซล ระบบไดเรคอินเจคชั่น เทคโนโลยีระดับทอง ซึ่งยอดเยี่ยมด้วยสมรรถนะและความประหยัดน้ำมันมาใช้กับรถปิกอัพเป็นรายแรก

พ.ศ. 2535

เปิดตัวตลาดใหม่ของรถปิกอัพขับเคลื่อน 4 ล้อเป็นรายแรกของประเทศไทย ด้วยการแนะนำ “อีซูซุโรดดีไอโพรวิลไดรฟ์” ที่ประกอบในเมืองไทยออกสู่ตลาด

พ.ศ. 2538

นำเกียร์อัตโนมัติมาใช้กับรถปิกอัพเป็นรายแรกเพิ่มความสะดวกสบายอีกระดับสำหรับผู้ขับขี่

พ.ศ. 2545

แนะนำ “อีซูซุดีแมคซ์” รถปิกอัพสมบูรณ์แบบระดับโลก เปิดตัวครั้งแรกในโลกที่เมืองไทย สิงหาคม 2545 ผลของการประกอบและจำหน่ายรถปิกอัพได้ครบ 1,000,000 คัน

พ.ศ. 2547

แนะนำรถปิกอัพ อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นใหม่ เครื่องยนต์ใหม่ ไอ-เทค 3000 ดีดีไอ ซูเปอร์คอมมอนเรล สายพันธุ์แท้ พฤศจิกายน 2547 แนะนำ “อีซูซุ มิว-เซเว่น ซูเปอร์คอมมอนเรลใหม่!” รถยนต์อเนกประสงค์ 7 ที่นั่งรูปแบบใหม่

พ.ศ. 2548

แนะนำรถปิกอัพ อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นใหม่เครื่องยนต์ใหม่ ไอ-เทค 2500 ดีดีไอ ซูเปอร์คอมมอนเรล สายพันธุ์แท้”

พ.ศ. 2548

แนะนำรถบรรทุกขนาดกลาง อีซูซุเอลฟ์ โฉมใหม่ พร้อมเครื่องยนต์ใหม่ 175 แรงม้า ซูเปอร์คอมมอนเรล เป็นครั้งแรกในวงการรถบรรทุกขนาดกลางเมืองไทย

พ.ศ. 2550

เฉลิมฉลองครบรอบ 50 ปีของ การดำเนินกิจการอีซูซุในประเทศไทย และฉลองยอดผลิตและยอดจำหน่ายอีซูซุทุกรุ่นครบ 2,000,000 คัน

พ.ศ. 2551

แนะนำรถบรรทุกขนาดกลาง “อีซูซุเอลฟ์” รุ่นใหม่ เครื่องยนต์ซูเปอร์คอมมอนเรล มาตรฐานยูโร 3 เครื่องยนต์ 150 และ 130 แรงม้า

กันยายน 2551 แนะนำรถบรรทุกขนาดใหญ่ “อีซูซุเดคก้า และ พอร์เวอร์ด” รุ่นใหม่ เครื่องยนต์ซูเปอร์คอมมอนเรล มาตรฐานยูโร 3

พ.ศ. 2554

แนะนำรถปิกอัพ อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นที่ 2 “อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นใหม่หมด” สู้ตลาด

พ.ศ. 2555

ผลิตรถอีซูซุครบ 3,000,000 คัน

พ.ศ. 2556

แนะนำรถยนต์อเนกประสงค์ 7 ที่นั่ง “อีซูซุ มิว-เอ็กซ์” สู้ตลาด

พ.ศ. 2558

แนะนำรถยนต์ปิกอัพ อีซูซุดีแมคซ์ รุ่นที่ 3 “อีซูซุดีแมคซ์ 1.9 Ddi BLUE POWER” เครื่องยนต์ใหม่ 1900 cc. 150 แรงม้า

ประวัติและการดำเนินการของ กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด



ภาพ 3 แสดงตราของบริษัท

ที่มา: บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด. (2559). สื่อออนไลน์

กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด เริ่มก่อตั้งและจัดจำหน่ายรถยนต์ในปีพ.ศ.2500 ในนามร้านลำปางศิริชัย โดยคุณ “ชีวเม้ง แซ่เตี๋ย” และคุณ “กิมหล่วน อันนารา” พร้อมกับการได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจัดจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้ออีซูซุ อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ.2501 ซึ่งกิจการได้เจริญเติบโตมาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับถึงแม้ว่าจะต้องพบกับวิกฤติต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจและการเมือง แต่ก็สามารถประกอบกิจการและขยายสาขาจนมาถึงปัจจุบันได้

ซึ่งในประกอบธุรกิจและการขยายสาขามีรายละเอียดดังนี้

- ปี พ.ศ. 2500 ก่อตั้งร้าน ลำปางศิริชัย เพื่อจัดจำหน่ายรถยนต์
- ปี พ.ศ. 2501 ได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจัดจำหน่ายรถยนต์อีซูซุ อย่างเป็นทางการ
- ปี พ.ศ. 2506 ได้จัดตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลำปางศิริชัย
- ปี พ.ศ. 2519 เปิดสาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย (ปัจจุบันเป็น บริษัทอีซูซุเชียงราย 2002 จำกัด)
- ปี พ.ศ. 2520 เปิดสาขาพะเยา ณ ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ปี พ.ศ. 2526 เปลี่ยนชื่อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ลำปางศิริชัย เป็น บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด
- ปี พ.ศ. 2538 เปิดสาขาบ้านด้า ณ ตำบลชมพู อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
- ปี พ.ศ. 2551 เปิดสาขาเชียงคำ ณ ตำบลห้วยวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
- ปี พ.ศ. 2552 เปิดสาขาางว ณ ตำบลนาแก อำเภองาว จังหวัดลำปาง

ซึ่งปัจจุบัน กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด มีผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด 5 ท่าน ประกอบไปด้วย

1. คุณ ธีรกุล นานะรังสรรค์
2. คุณ ชูฤทธิ์ อੰนารา
3. คุณ ชูเกียรติ ตันศิริ
4. คุณ วุฒิชัย นานะรังสรรค์
5. คุณ บุญชริก ตันศิริ

พร้อมกันได้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ธุรกิจการขายรถยนต์และรถบรรทุกยี่ห้ออีซูซุ ในนามของ บริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด และธุรกิจด้านการให้บริการหลังการขายรถยนต์และรถบรรทุกยี่ห้ออีซูซุ ในนามของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดลำปางศิริชัย

นอกจากการทำธุรกิจหลักแล้วนั้น ทางกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ยังได้มีกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนสังคมในหลากหลายด้านตลอดระยะเวลาเกือบ 60 ปีที่ผ่านมาทำให้ธุรกิจของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าและสังคมมาโดยตลอด ตั้งค่าขวัญที่พนักงานทุกคนต้องท่องไว้ในใจ “ศูนย์บริการมาตรฐาน พนักงานเป็นมิตร ใกล้ชิดลูกค้า”ซึ่งนโยบายการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด นั้นจะวางเป้าหมายของบริษัทให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด แล้วให้แต่ละสาขาไปกำหนดเป้าหมายของแต่ละสาขามาซึ่งต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มฯ และมีการประชุมประจำเดือนเพื่อสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละสาขาว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งแต่ละสาขาก็จะมีวิธีการบริหารจัดการภายในที่แตกต่างกัน การสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นในการทำงานในแต่ละสาขาก็แตกต่างกัน จึงอาจจะทำให้พนักงานในแต่ละสาขามีความคาดหวังที่ต่างกันด้วย การเข้า ออก ของพนักงานในแต่ละสาขาก็ต่างกัน ซึ่งปัญหาการเข้า ออก ของพนักงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงเพราะพนักงานถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดของบริษัท ดังนั้นการเข้าใจและรับรู้ถึงความคาดหวังของพนักงานอาจจะทำให้บริษัทสามารถรักษาพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถให้อยู่กับบริษัทต่อไปได้ เพราะพนักงานเหล่านี้จะเป็นผู้เพิ่มรายได้ให้กับบริษัทต่อไปในอนาคต

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริศนา ใจบุญ และคณะ (2552) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการและความคาดหวังในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ย $3.78+0.694(95\% \text{ CI } 3.73, 3.84)$ พบว่า ด้านของการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด นอกจากนี้พบว่า สถานภาพการทำงานและตำแหน่งงาน มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

มยุรี บุญยั้ง (2554) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการ การจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง นั่นคือ พนักงานไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างบุคคลภายนอก ความคาดหวังกับการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกมีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการการจ้างบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ

ภุมรินทร์ ทวีศรี (2554) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานผลจากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัย มีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารงานและด้านสถานที่ทำงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงาน

เป็นทีม ด้านการมอบหมายงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน และด้านการบริหารงาน ตามลำดับ

กรรณิกา ขำโรเลิศ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท บีชอพ กัมมา(ประเทศไทย)จำกัด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในงานและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา รายได้ และตำแหน่งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 และความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกคิดเป็น ร้อยละ 51.98 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r=0.721$)

ดักดา ดีชะโชติ, ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2555) ศึกษาความคาดหวังของพนักงาน บริษัท คีครินทร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงาน บริษัท คีครินทร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของพนักงาน บริษัท คีครินทร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ในภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงานและพนักงาน บริษัทคีครินทร์ จำกัด (มหาชน) มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน

อำพร งามราช, ดร.มยุขพันธ์ ไชยมั่งคง (2557) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปแบบบริหารบุคคล บรรยากาศในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงาน บริษัท สมบูรณ์ หล่อเหล็กเหนียว อุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีความคาดหวังต่อรูปแบบการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประสานงาน รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านการบังคับบัญชา ตามลำดับ (2) ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่อบรรยากาศเน้นความสำคัญของงาน รองลงมาคือ บรรยากาศเน้น

การทำงานและบรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ ตามลำดับ (3) ความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการที่ช่วยเหลือค่าครองชีพ รองลงมาคือ สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย (4) พนักงานมีความคาดหวังและความพึงพอใจใน รูปแบบการบริหารงานบุคคล บรรยากาศในการทำงานและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของ กลุ่มบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ภายในกลุ่มบริษัท อีซูซุ ลำปาง จำกัด ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นกลุ่มเดียวกันคือ พนักงานของ กลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ประกอบด้วย พนักงานที่สังกัดบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขา พะเยา จำนวน 68 คน พนักงานที่สังกัดบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขา เชียงคำ จำนวน 36 คน และพนักงานที่สังกัดบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สาขา งาว จำนวน 10 คน (ฝ่ายบุคคล กลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559) ซึ่งรวมประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 114 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการศึกษาได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการประเมินศักยภาพของพนักงาน รวมทั้งศึกษาเอกสาร ตำราต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิดและเนื้อหาของแบบสอบถาม

1.2 จัดทำแบบสอบถาม

2. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการจัดเก็บข้อมูล โดยการค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารต่างๆ และบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) หมายถึง ข้อมูลเฉพาะตัวบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของ กลุ่มบริษัทอีซูซุลำปาง จำกัด ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ หมายถึง ส่วนที่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดผลต่อความคาดหวังและความต้องการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารงาน ได้แก่ (1) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน (2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ

3. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความต้องการของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ของกลุ่มบริษัท อีซูซุลำปาง จำกัด ในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทดสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ประยุกต์ขึ้นมา ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจำนวน 3 ชุด กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่า

ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{การประเมินความสอดคล้อง} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	R	=	ค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน
	N	=	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งมีเกณฑ์การใช้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผล ดังนี้

ให้ค่าคะแนน +1	หมายถึง	แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน -1	หมายถึง	ไม่ถูกต้องและไม่สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

จากการหาประสิทธิภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา จะมีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าวจึงมีมาตรฐาน สามารถนำไปใช้ในการทดสอบและประเมินได้ ซึ่งผลการประเมินความสอดคล้องสามารถหาค่าได้ที่ 0.62

ขั้นตอนที่ 2 ทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ประยุกต์ขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Try-out) กับพนักงานบริษัทอิซูซุลำปาง จำกัด สาขาบ้านด้า ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่เลือก จำนวน 20 คนแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปใช้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากพนักงานบริษัทอิซูซุลำปาง จำกัด สาขาบ้านด้า และแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น บทความ วารสาร ตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 114 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ลงรหัสในแบบสอบถามทุกชุด แล้วนำรหัสที่กำหนดพิมพ์ลงในคอมพิวเตอร์และทำการวิเคราะห์

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ SD) โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์

เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับคะแนน

การวัดระดับคะแนนของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 นั้น วัดโดยนำมาหาค่าเฉลี่ยและตัวแปรของค่าเฉลี่ย ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ที่มีคะแนนแต่ละระดับขั้นออกไปเป็นช่วง ๆ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยการทำอัตราภาคชั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมากำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีคะแนนต่างกัน 0.80 ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด	ระดับค่า	4.21 – 5.00
4	หมายถึง	มาก	ระดับค่า	3.41 – 4.20
3	หมายถึง	ปานกลาง	ระดับค่า	2.61 – 3.40
2	หมายถึง	น้อย	ระดับค่า	1.81 – 2.60
1	หมายถึง	น้อยที่สุด	ระดับค่า	1.00 – 1.80

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะใช้เวลาทั้งสิ้น 3 เดือน โดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

แผนการดำเนินงาน

1. เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากพนักงานของบริษัท อีซูซุลำปาง จำกัด สาขาบ้านต้า และแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น บทความ วารสาร ตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในเดือน เมษายน พ.ศ. 2559

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มประชากร (Questioners) จากพนักงานของกลุ่มบริษัท อีซูซุลำปาง จำกัด ประกอบด้วย พนักงานสาขาพะเยา จำนวน 68 คน พนักงานสาขาเชียงใหม่ จำนวน 36 คน และพนักงานสาขางาว จำนวน 10 คน รวมกลุ่มประชากรทั้งหมด 114 คน ในเดือน เมษายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานของของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ประกอบด้วย พนักงานสาขาพะเยา จำนวน 68 คน พนักงานสาขาเชียงใหม่ จำนวน 36 คน และพนักงานสาขางาว จำนวน 10 คน รวมกลุ่มประชากรทั้งหมด 114 คน ใช้เวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน เมษายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559 และมีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 89 คน ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็น หรือข้อมูลเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	45	50.60
2) หญิง	44	49.40
รวม	89	100.00
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 25 ปี	18	20.20
2) 26 ปี – 35 ปี	53	59.60
3) 36 ปี – 45 ปี	12	13.50

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ(ต่อ)		
4) 46 ปี ขึ้นไป	6	6.70
รวม	89	100.00
3. สถานภาพสมรส		
1) โสด	41	46.10
2) สมรส	45	50.60
3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	3	3.40
รวม	89	100.00
4. ระดับการศึกษา		
1) ปวช. / ต่ำกว่า	17	19.10
2) ปวส.	42	47.20
3) ปริญญาตรี	28	31.50
4) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.10
5) missing	1	1.10
รวม	89	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
1) ที่ปรึกษาการขาย	16	18.00
2) อูรกิจการขาย	8	9.00
3) การตลาด	3	3.40
4) ช่างยนต์	19	21.30
5) แคชเชียร์	3	3.40
6) ที่ปรึกษางานบริการ	10	11.20
7) ะโหล่	8	9.00
8) ลูกค้าสัมพันธ์ / ต้อนรับลูกค้า	6	6.70
9) ล้างรถ	3	3.40
10) หัวหน้างานทุกระดับทุกแผนก	11	12.40

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน (ต่อ)		
11) missing	2	2.20
รวม	89	100.00
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	25	28.10
2) 1 ปี – 5 ปี	36	40.40
3) 6 ปี – 10 ปี	15	16.90
4) 11 ปี – 15 ปี	3	3.40
5) 16 ปี – 20 ปี	3	3.40
6) 21 ปี ขึ้นไป	6	6.70
7) missing	1	1.10
รวม	89	100.00
7. ระดับรายได้ต่อเดือน		
1) น้อยกว่า 10,000 บาท	39	43.80
2) 10,000 – 14,999 บาท	34	38.20
3) 15,000 – 19,999 บาท	12	13.50
4) 20,000 บาทขึ้นไป	4	4.50
รวม	89	100.00

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.40

อายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมา คือ น้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.50 และน้อยที่สุด คือ 46 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.70

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา คือ โสด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46.10 และที่น้อยที่สุด คือ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.40

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา ปวส.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.50 ระดับ ปวช.หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 19.10 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.10 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งช่างยนต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.30 รองลงมา คือ ที่ปรึกษาการขาย คิดเป็นร้อยละ 18.00 หัวหน้างานทุกระดับทุกแผนก คิดเป็นร้อยละ 12.40 ที่ปรึกษางานบริการ คิดเป็นร้อยละ 11.20 ชูรกรการขายและอะไหล่ คิดเป็นร้อยละ 9.00 ลูกค้าสัมพันธ์และพนักงานต้อนรับลูกค้า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.70 และที่น้อยที่สุด คือ การตลาด แคชเชียร์และล้างรถ คิดเป็นร้อยละ 3.40 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.20

ระยะเวลาการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.10 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.90 21 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.70 และช่วงที่น้อยที่สุด คือ 11-15 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.40 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 1.10

ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง น้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,000-14,999 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.20 ช่วง 15,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.50 และที่น้อยที่สุดอยู่ช่วง 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
อีซูซูลำปาง จำกัด

ตาราง 2 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตัวท่านเอง	3.58	.560	มาก
2. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน	3.09	.685	ปานกลาง
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำลุล่วงไปแล้ว	4.15	.667	มาก
4. ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	4.09	.600	มาก
5. บุคคลในครอบครัวท่านภาคภูมิใจกับหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่	3.95	.710	มาก
รวม	3.77	.644	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{X} = 3.77$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน พบว่า ความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำลุล่วงไปแล้ว เป็นด้านที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ($\bar{X} = 4.15$) และรองลงมาได้แก่ ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ($\bar{X} = 4.09$) บุคคลในครอบครัวภาคภูมิใจกับหน้าที่การงานที่ทำอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ($\bar{X} = 3.95$) การสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตัวเอง พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ($\bar{X} = 3.58$) และที่น้อยที่สุด คือ ได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ($\bar{X} = 3.09$)

ตาราง 3 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
 อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านการได้รับยกย่องนับถือ

การได้รับยกย่องนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อน พนักงาน	3.62	.699	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน	3.52	.693	มาก
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อน พนักงาน	3.60	.686	มาก
4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก หัวหน้างาน	3.47	.740	มาก
5. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับ จากเพื่อนพนักงาน	3.44	.690	มาก
6. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับ จากหัวหน้างาน	3.31	.684	ปานกลาง
7. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มี ความสำคัญ	3.62	.746	มาก
รวม	3.51	.705	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน
 ด้านการได้รับยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ($\bar{X} = 3.51$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน
 ระดับมาก

ความคาดหวังด้านการได้รับยกย่องนับถือ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือจาก
 เพื่อนพนักงานและได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ เป็นด้านที่มีผลต่อความคาดหวัง
 ของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาได้แก่ ผลงานที่ท่านได้รับ
 การยอมรับนับถือจากเพื่อนพนักงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ($\bar{X} = 3.60$) ได้รับการยอมรับนับ
 ถือจากหัวหน้างาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\bar{X} = 3.52$) ผลงานของได้รับการยอมรับนับ
 ถือจากหัวหน้างาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ($\bar{X} = 3.47$) ความคิดเห็นได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อน
 พนักงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ($\bar{X} = 3.44$) และที่น้อยที่สุด คือ ความคิดเห็นได้รับการ
 ยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ($\bar{X} = 3.31$)

ตาราง 4 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านปฏิบัติตรงตามความรู้ ความสามารถของท่าน	3.66	.768	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.98	.657	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท่านรู้สึกว่ายากเกิน ความสามารถของท่าน	2.66	.673	ปานกลาง
4. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ ด้วยตนเอง	3.55	.798	มาก
5. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ได้ อย่างเต็มที่	4.03	.615	มาก
รวม	3.58	.702	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ($\bar{X} = 3.58$) และมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า การได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ($\bar{X} = 3.98$) งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ($\bar{X} = 3.66$) มีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ($\bar{X} = 3.55$) และที่น้อยที่สุด คือ งานที่ปฏิบัติอยู่รู้สึกว่ายากเกินความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ($\bar{X} = 2.66$)

ตาราง 5 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

อิชูซุซ่าป่าง จำกัด ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเข้าใจถึงขอบเขต หน้าที่ความ รับผิดชอบของท่าน	4.17	.607	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ที่ท่านดำรงอยู่	3.96	.542	มาก
3. ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบตรง ตามที่ท่านคาดหวัง	3.80	.710	มาก
4. ท่านมีการคิดหาวิธีทำงานใหม่ๆเพื่อให้งาน ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.82	.614	มาก
5. ท่านมีความภาคภูมิใจกับตำแหน่งของท่าน	4.04	.638	มาก
รวม	3.96	.622	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ($\bar{X} = 3.96$)

ความคาดหวังด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า การเข้าใจถึงขอบเขต หน้าที่ความ
รับผิดชอบ เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาได้แก่ มีความภาคภูมิใจกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ($\bar{X} = 4.04$)
การปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านดำรงอยู่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ($\bar{X} = 3.96$)
มีการคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อที่จะให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
($\bar{X} = 3.82$) และที่น้อยที่สุด คือ ขอบเขตและหน้าที่ที่รับผิดชอบตรงตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.80 ($\bar{X} = 3.80$)

ตาราง 6 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

이슈สุ่มสำรวจ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการคัดเลือกให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3.55	.949	มาก
2. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน	3.18	.870	ปานกลาง
3. ท่านได้รับโอกาสในการทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลัก	3.62	.781	มาก
4. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้ โดยไม่มีปัญหาตามมา	3.54	.679	มาก
5. งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า	3.74	.723	มาก
รวม	3.53	.800	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ($\bar{X} = 3.53$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า งานที่ทำอยู่สามารถทำให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาได้แก่ การได้รับโอกาสในการทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลัก ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ($\bar{X} = 3.62$) ได้รับการคัดเลือกให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ($\bar{X} = 3.55$) สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้ โดยไม่มีปัญหาตามมาในภายหลัง พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X} = 3.54$) และที่น้อยที่สุดคือ มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ($\bar{X} = 3.18$)

ตาราง 7 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ กับค่าใช้จ่ายในสภาวะค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	2.95	.946	ปานกลาง
2. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน เป็นที่น่าพอใจ	3.09	.839	ปานกลาง
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับ ปริมาณงานและความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน	3.07	.855	ปานกลาง
4. เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่ม	2.78	.964	ปานกลาง
5. เงินโบนัสประจำปีทำให้ท่านมีกำลังใจใน การปฏิบัติงาน	3.38	1.128	ปานกลาง
6. การปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับ สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.69	1.021	มาก
รวม	3.16	.959	ปานกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน
ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ($\bar{X} = 3.16$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน
กลาง

ความคาดหวังด้านปัจจัยค่าตอบแทน พบว่า การปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับ
สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.69 ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาได้แก่ เงินโบนัสประจำปีทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ($\bar{X} = 3.38$) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ($\bar{X} = 3.09$) เงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและ
ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ($\bar{X} = 3.07$) เงินเดือนและค่าตอบแทน
ที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ($\bar{X} = 2.95$)

และที่น้อยที่สุด คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมโดยไม่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ($\bar{X} = 2.78$)

ตาราง 8 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านสวัสดิการ

ด้านปัจจัยด้านสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระดับความคาดหวังในสิทธิการลาพักร้อน	4.11	.775	มาก
2. ระดับความคาดหวังในสิทธิการเบิกค่า เทอมบุตร 2,000 บาท / คน / เทอม	3.93	.828	มาก
3. ระดับความคาดหวังในสิทธิการท่องเที่ยว ภายในประเทศ 2 ปี / 1 ครั้ง	4.02	.783	มาก
4. ระดับความคาดหวังในสิทธิการเบิกชุด พนักงาน 2ชุด /คน /ปี	3.83	.932	มาก
5. ระดับความคาดหวังในสิทธิการเบิกค่า รักษาพยาบาลตามบัตรประกันสังคม	3.65	1.024	มาก
6. ระดับความคาดหวังในสิทธิการประกัน ชีวิตหมู่ของบริษัท	3.87	.815	มาก
7. ระดับความคาดหวังสิทธิการเบิกค่าเล่า เรียนของท่านในระดับไม่เกินปริญญาตรี	3.79	.929	มาก
8. ระดับความคาดหวังกับเงินบำเหน็จหลัง เกษียณ 10 เท่าของเงินเดือนสุดท้าย	3.92	.772	มาก
9. ระดับความคาดหวังกับสิทธิอื่นๆที่บริษัทมี ให้ นอกเหนือจากข้อ 2.1-2.8	3.83	.750	มาก
รวม	3.88	.845	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ($\bar{X} = 3.88$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านปัจจัยด้านสวัสดิการ พบว่า สิทธิในการลาพักร้อน เป็นด้านที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาได้แก่ สิทธิการท่องเที่ยวภายในประเทศ 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ($\bar{X} = 4.02$) สิทธิการ

เบิกค่าเทอมบุตร คนละ 2,000 บาท ต่อ คน ต่อ เทอม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ($\bar{X} = 3.93$) เงินบำเหน็จหลังจากเกษียณ 10 เท่าของเงินเดือนๆสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ($\bar{X} = 3.92$) สิทธิการประกันชีวิตหมู่ให้พนักงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ($\bar{X} = 3.87$) สิทธิในการเบิกชุดพนักงาน 2 ชุด ต่อ คน ต่อ ปี และ สิทธิอื่นๆที่บริษัทมีให้ นอกเหนือจากข้อ 2.1-2.8 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$) สิทธิในการเบิกค่าเล่าเรียนของตัวท่าน ในระดับไม่เกินปริญญาตรี ซึ่งพบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ($\bar{X} = 3.79$) และที่น้อยที่สุด คือ สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลตามบัตรประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 9 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านการบริหารงาน

ปัจจัยด้านการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การกระจายอำนาจในการบริหารงานในปัจจุบัน	3.54	.658	มาก
2. การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน ที่ไม่ขัดกับกฎข้อบังคับของบริษัท	3.71	.772	มาก
3. การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.61	.748	มาก
4. การประเมินผลงานจากการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม	3.52	.697	มาก
5. การตรวจสอบและการกำกับการทำงานสอดคล้องกับเป้าหมาย	3.62	.703	มาก
6. การกำหนดแผนงานและเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจน	3.59	.657	มาก
7. การชักนำ การจูงใจ การกระตุ้น ให้ทุกคนในบริษัทเดินไปในทิศทางเดียวกัน	3.56	.845	มาก
8. การกำหนดบทบาท หน้าที่ ของพนักงานในการปฏิบัติงานชัดเจน	3.55	.846	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. มีการกำหนดความก้าวหน้าในงานของพนักงานที่ชัดเจน	3.49	.776	มาก
10. การบริหารงานในปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง	3.69	.840	มาก
รวม	3.59	.754	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ($\bar{X} = 3.59$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน ที่ไม่ขัดกับกฎข้อบังคับของบริษัท เป็นด้านที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาได้แก่ การบริหารงานในปัจจุบันทำให้มีความรู้สึกมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ($\bar{X} = 3.69$) การตรวจสอบและการกำกับการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ($\bar{X} = 3.62$) การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ($\bar{X} = 3.61$) การกำหนดแผนงานและเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ($\bar{X} = 3.59$) ในการชักนำ การสร้างจูงใจ การกระตุ้นให้ทุกคนในบริษัทเดินไปในทิศทางเดียวกันนั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ($\bar{X} = 3.56$) การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ($\bar{X} = 3.55$) การกระจายอำนาจในการบริหารงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X} = 3.54$) การประเมินผลงานจากการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\bar{X} = 3.52$) และที่น้อยที่สุด คือ มีการกำหนดความก้าวหน้าในงานของพนักงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ($\bar{X} = 3.49$)

ตาราง 10 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านและเพื่อนพนักงานให้เกียรติในการ แสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกัน และกัน	3.87	.728	มาก
2. เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและ กันในกรแก้ปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน	4.01	.723	มาก
3. เพื่อนพนักงานให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.97	.799	มาก
4. เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือกันใน กรณีที่เพื่อนพนักงานด้วยกันได้รับความ เดือดร้อน	3.87	.818	มาก
5. ท่านมีโอกาสพบปะสัมพันธ์กับเพื่อน พนักงานนอกเวลางานหรือในโอกาสพิเศษ ต่างๆ	3.74	.739	มาก
6. เพื่อนพนักงานยินดีสละเวลาให้ท่านเสมอ เมื่อท่านต้องการ	3.62	.776	มาก
7. เพื่อนพนักงานแสดงความยินดีด้วยความ จริงใจทุกครั้ง เมื่อท่านทำงานสำเร็จหรือ ท่านประสบความสำเร็จ	3.72	.769	มาก
8. เพื่อนพนักงานได้ตักเตือน แนะนำ หรือให้ กำลังใจอย่างจริงใจ เมื่อท่านทำงานพลาด หรือทำงานล้มเหลว	3.73	.794	มาก
9. เพื่อนพนักงานของท่านไม่เคยเอาर्डเอา เปรียบท่านหรือทำให้รู้สึกว่าคุณทอดทิ้งอยู่ ลำพัง	3.69	.777	มาก
10. ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อน พนักงานทุกคน	4.04	.656	มาก
รวม	3.83	.758	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนพนักงานทุกคน เป็นด้านที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาได้แก่ เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ($\bar{X} = 4.01$) เพื่อนพนักงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ($\bar{X} = 3.97$) เพื่อนพนักงานให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน และ เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือกันในกรณีที่เพื่อนพนักงานด้วยกันได้รับความเดือดร้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ($\bar{X} = 3.87$) มีโอกาสพบปะสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงานนอกเวลางานหรือในโอกาสพิเศษต่าง ๆ จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ($\bar{X} = 3.74$) เพื่อนพนักงานได้ดักเตือน แนะนำ หรือให้กำลังใจอย่างจริงจัง เมื่อทำงานผิดพลาดหรือทำงานล้มเหลว ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ($\bar{X} = 3.73$) เพื่อนพนักงานแสดงความยินดีด้วยความจริงใจทุกครั้ง เมื่อทำงานสำเร็จหรือประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ($\bar{X} = 3.72$) เพื่อนพนักงานของไม่เคยเอารัดเอาเปรียบหรือทำให้รู้สึกถูกละเมิดหรือถูกทอดทิ้งอยู่ลำพัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ($\bar{X} = 3.69$) และที่น้อยที่สุด คือ เพื่อนพนักงานยินดีสละเวลาให้เสมอเมื่อต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ($\bar{X} = 3.62$)

ตาราง 11 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท

อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบ น่าอยู่	4.01	.631	มาก
2. พื้นที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม เช่น สถานที่ ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น	3.61	.834	มาก
3. มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆในการทำงานอย่างพอเพียงเหมาะสม และสะดวกสบาย	3.64	.847	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานมีความร่มรื่น ไม่วุ่นวาย	3.52	.831	มาก
5. ท่านรู้สึกมีความสุข ปลอดภัยและสะดวกสบายในที่ทำงาน	3.88	.751	มาก
6. ห้องพัก ห้องครัว ห้องน้ำ มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการใช้งาน	3.74	.747	มาก
7. พื้นที่ของบริษัทในภาพรวมเหมาะสมกับการทำงาน	3.88	.654	มาก
รวม	3.75	.754	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ น่าอยู่ เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาได้แก่ รู้สึกมีความสุข ปลอดภัยและสะดวกสบายในที่ทำงาน และ พื้นที่ของบริษัทในภาพรวมเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ($\bar{X} = 3.88$) ห้องพัก ห้องครัว ห้องน้ำ มีความสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ($\bar{X} = 3.74$) มีเครื่องมือ มีวัสดุอุปกรณ์ และมีเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการทำงานอย่างพอเพียงเหมาะสม และสะดวกสบาย พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ($\bar{X} = 3.64$) พื้นที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมเช่น สถานที่ ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ($\bar{X} = 3.61$) และที่น้อยที่สุด คือ บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานมีความร่มรื่น ไม่วุ่นวาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\bar{X} = 3.52$)

ตาราง 12 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัท
อีซูซูลำปาง จำกัด ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้างานให้ความไว้วางใจตัวท่านในการปฏิบัติงาน	3.71	.643	มาก
2. หัวหน้างานคอยดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจในชีวิตของตัวท่าน	3.58	.781	มาก
3. หัวหน้างานคอยช่วยเหลือในโอกาสต่างๆ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของท่าน	3.60	.794	มาก
4. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน	3.72	.723	มาก
5. หัวหน้างานให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ท่านทำงานจนเต็มความสามารถ	3.85	.762	มาก
6. หัวหน้างานเป็นคนที่สามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้	3.71	.869	มาก
7. หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่ท่านและพนักงานคนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน	3.75	.743	มาก
8. หัวหน้างานให้การสนับสนุน ส่งเสริมความก้าวหน้าของตัวท่านและทุกๆ คนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน	3.83	.772	มาก
9. ท่านรู้สึกปลอดภัย มั่นคง ที่ได้ทำงานร่วมกับหัวหน้างาน	3.78	.750	มาก
10. ท่านยึดหัวหน้างานเป็นแบบอย่างในการทำงานและการใช้ชีวิต	3.62	.805	มาก
รวม	3.72	.764	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ($\bar{X} = 3.72$) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า หัวหน้างานให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ทำงานจนเต็มความสามารถ เป็นด้านที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาได้แก่ หัวหน้างานให้การสนับสนุน ส่งเสริมความก้าวหน้าของทุกคนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X} = 3.83$) รู้สึกมีปลอดภัย มีมั่นคง ที่ได้ทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ($\bar{X} = 3.78$) หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน อย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ($\bar{X} = 3.75$) หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นต่างและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ($\bar{X} = 3.72$) หัวหน้างานให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และ หัวหน้างานเป็นคนที่สามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ($\bar{X} = 3.71$) การยึดหัวหน้างานเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานและในการใช้ชีวิต พบว่าจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ($\bar{X} = 3.62$) หัวหน้างานคอยช่วยเหลือในโอกาสต่างๆทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ($\bar{X} = 3.60$) และที่น้อยที่สุด คือ หัวหน้างานคอยดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ($\bar{X} = 3.58$)



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 114 ชุด แต่มีพนักงานส่งแบบสอบถามจำนวน 89 ชุด และข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์และแปรผลโดยการแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.40 อายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.60 รองลงมา คือ น้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 และ น้อยที่สุด คือ 46 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.70 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 46.10 และน้อยที่สุด คือ หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา ปวส. มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ น้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.10 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งช่างยนต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.30 รองลงมา คือ ที่ปรึกษากิจการขาย คิดเป็นร้อยละ 18.00 และที่น้อยที่สุด คือ การตลาด แคชเชียร์และล้างรถ คิดเป็นร้อยละ 3.40 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ คิดเป็นร้อยละ 2.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.10 และช่วงที่น้อยที่สุด คือ 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.40 และมีผู้ไม่ตอบในข้อนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.10 ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง น้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,000 – 14,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.20 และน้อยที่สุดอยู่ช่วง 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ

ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่พนักงานมีความคาดหวังจากการบริหารงานของบริษัทคือ พนักงานมีความคาดหวังด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ ความคาดหวังด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ความคาดหวังลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังการได้รับยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งพบว่า ระดับความคาดหวังความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำลุล่วงไปแล้ว จะเป็นด้านที่มีผลต่อระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังจากการได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ด้านการได้รับยกย่องนับถือ

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านการได้รับยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งพบว่า ความคาดหวังจากการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนพนักงานและการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังว่าผลงานที่ทำจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังว่าความคิดเห็นจะได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งพบว่า ความคาดหวังที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ เป็นด้านที่

มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังงานที่ปฏิบัติมีความท้าทายกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังงานที่ปฏิบัติอยู่มีความรู้สึกรู้สึกว่ายากเกินความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งพบว่า ความคาดหวังการเข้าใจถึงขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นด้านที่มีระดับของความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังความภาคภูมิใจกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังขอบเขต และหน้าที่ที่รับผิดชอบตรงตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งจะพบว่า ความคาดหวังในงานที่ทำอยู่สามารถทำให้ได้รับความก้าวหน้า เป็นด้านที่มีระดับของความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังการที่จะได้รับโอกาสในการทำงานอื่นๆนอกเหนือจากหน้าที่หลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังที่มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ปัจจัยสนับสนุน

ด้านปัจจัยสนับสนุนที่พนักงานมีความคาดหวังจากการบริหารงานของบริษัทฯ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ความคาดหวังในด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยสามารถแยกตามหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

ด้านปัจจัยค่าตอบแทน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ซึ่งพบว่า ความคาดหวังของพนักงานในการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังด้านเงินโบนัสประจำปีทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.38 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังเงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมโดยไม่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

ด้านปัจจัยสวัสดิการ

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ซึ่งพบว่าระดับความคาดหวังในสิทธิการลาพักร้อน เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังในสิทธิการท่องเที่ยวภายในประเทศ 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังในสิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลตามบัตรประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ด้านการบริหารงาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 พบว่าความคาดหวังการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นและการปฏิบัติงาน ที่ไม่ขัดกับกฎข้อบังคับของบริษัท เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังในปัจจุบันทำให้รู้สึกมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังความก้าวหน้าในงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 พบว่า ความคาดหวังที่มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนพนักงานทุกคน เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังว่าเพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังที่ว่าเพื่อนพนักงานยินดีสละเวลาให้เสมอเมื่อต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งพบว่า ความคาดหวังด้านสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ น่าอยู่เป็นด้านที่มีความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังด้านรู้สึกมีความสุข ปลอดภัยและสะดวกสบายในที่ทำงาน และ ความคาดหวังด้านพื้นที่ของบริษัทในภาพรวมเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังด้านบรรยากาศทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานมีความร่มรื่น ไม่วุ่นวาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ด้านปัจจัยความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งจะพบว่า ความคาดหวังว่าหัวหน้างานให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ทำงานจนเต็มความสามารถ เป็นด้านที่มีความคาดหวังของพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุน ส่งเสริมความก้าวหน้าของทุก ๆ คนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และที่น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังว่าหัวหน้างานคอยดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็น หรือข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 114 ชุด แต่มีพนักงานที่ส่งแบบสอบถามจำนวน 89 ชุด ซึ่งมีผู้ตอบในตอนที่ 3 จำนวน 40 ชุด สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ด้านการขอค่าตอบแทนเพิ่มในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการขอสวัสดิการเพิ่มเติม
4. ด้านการทำงานร่วมกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านการบริหารจัดการภายในสาขา
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด พบว่า ระดับความคาดหวังด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นด้านที่พนักงานมีระดับความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังด้านสวัสดิการ และน้อยที่สุด คือ ความคาดหวังด้านค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับ เอมอร์ (2549) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนประมาณ 3 ประการ คือ ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน ขั้นตอนที่สอง คือ การปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่สาม คือ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดความคาดหวังออกมา 2 ลักษณะคือ อันที่หนึ่งเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (effort-performance expectancy) กับอันที่สอง ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน (performance-outcome expectancy) และคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์

(valence of outcomes) ดังนั้นการสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จากความพยายามของพนักงานเอง โดยนำความรู้ความสามารถที่มีมาปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์ ออกมาสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ ในตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นได้ ผลลัพธ์เหล่านั้นก็จะส่งผลกลับมาที่พนักงาน ผ่านทางด้าน สวัสดิการและค่าตอบแทน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการลาออก ของพนักงานในองค์กรได้ในระดับหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด มีข้อเสนอแนะที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. จากการศึกษาคความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นด้านที่พนักงานมีความคาดหวังมากที่สุด ดังนั้นการสนับสนุนให้พนักงานได้ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบจากความพยายามของพนักงานเอง โดยนำความรู้ความสามารถที่มีมาปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นได้

2. จากการศึกษาคความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงานในด้านปัจจัยค่าตอบแทน เป็นด้านที่พนักงานมีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด ดังนั้นการที่ให้พนักงานได้นำความรู้ความสามารถที่มีมาปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ซึ่งผลลัพธ์เหล่านั้นก็จะส่งผลกลับมาที่พนักงานผ่านทางด้าน สวัสดิการและค่าตอบแทน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรได้ในระดับหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่ต่อการบริหารงานของบริษัทอื่น ๆ ด้วย เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริษัทต่อไป

บรรณานุกรม

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: วิวิธพัฒนา.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545): **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เอมอร สายะเสวี. (2549). **ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อกระบวนการบริหารงาน:**
บริษัท ส.ธนภัทร เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. รบ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุภาณี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี**. (พิมพ์ครั้งที่7).
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริศนา ใจบุญ และคณะ. (2552). **ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร คณะ**
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2553). **การพัฒนาองค์การ**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2559, จาก
http://www.entaining.net/imgs/article/article-paradorn_pyramid-of-maslow.jpg
- ภุมรินทร์ ทวีชศรี. (2554). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน**
บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.
 บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- กรรณิกา ขำโรเลิศ. (2554). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและ**
พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท บีชอฟ กัมมา
(ประเทศไทย)จำกัด จังหวัดเพชรบุรี. ศป.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- มยุรี บุญยัง. (2554). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการ**
ให้บริการจ้างงานบุคคลภายนอกของธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน)
สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. บธ.ม. (การจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโร,
- กรุงเทพฯ.
- ศักดิ์ดา ดีชะโชติ, สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2555). **ความคาดหวังของพนักงาน บริษัท ดิค**
รินทร์ จำกัด(มหาชน) ต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์. บธ.ม.,
 วิทยาลัยเซาร์อีสท์บางกอก, กรุงเทพฯ.
- สุธานี นุกูลยิ่งอารี. (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบิน**
ไทย จำกัด(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. บธ.ม.,
 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**.
 พิมพ์ครั้งที่15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสส์แอนด์ดี.

อำพร งามราช, มยุขพันธ์ ไชยมงคล. (2557). **ความคาดหวังและความพึงพอใจใน
รูปแบบบริหารบุคคล บรรยากาศในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงาน
บริษัท สมบูรณ์ หล่อเหล็กเหนียว อุตสาหกรรม จำกัด.** มหาวิทยาลัยธนบุรี,
กรุงเทพฯ.

เจตชาติ ดวงสงค์. (ม.ป.ป.). **ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory).** เชียงใหม่:
วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2559, จาก
http://www.sas.mju.ac.th/government/20111119104834_sas2/26328.pdf





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามพนักงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน ของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด ทำให้ทราบความคาดหวัง ของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด และสามารถนำผล การศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล สำหรับกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีจำนวน 8 หน้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 79 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็น หรือข้อมูลเสนอแนะอื่นๆ

นายดำรงเกียรติ ขวัญใจ

นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก ที่ตรงกับความจริง

เกี่ยวกับตัวท่าน ดังต่อไปนี้

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 25 ปี () 2. 26 - 35 ปี
() 3. 36 - 45 ปี () 4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด
() 2. สมรส
() 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ปวช. หรือต่ำกว่า () 2. ปวส.
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่า ปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ที่ปรึกษาการขาย | <input type="checkbox"/> 2. ธุรกิจการขาย |
| <input type="checkbox"/> 3. การตลาด | <input type="checkbox"/> 4. ช่างยนต์ |
| <input type="checkbox"/> 5. แคชเชียร์ | <input type="checkbox"/> 6. ที่ปรึกษางานบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. ะโหล่ | <input type="checkbox"/> 8. ลูกค้าสัมพันธ์ / ต้อนรับลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> 9. ล้างรถ | <input type="checkbox"/> 10. หัวหน้างานทุกระดับทุกแผนก |

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1 - 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6 - 10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11 - 15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 16 - 20 ปี | <input type="checkbox"/> 6. 21 ปีขึ้นไป |

7. ระดับรายได้ต่อเดือน

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. 10,000 - 14,999 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,000 - 19,999 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4. 20,000 บาท ขึ้นไป |

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงาน
ของกลุ่ม บริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นของท่านที่ส่งผลต่อ
ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่ม บริษัท อีซูซูลำปาง
จำกัด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
1.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตัวท่านเอง					
2.ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน					
3.ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านได้ทำ ล่วงไปแล้ว					
4.ท่านพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่					
5.บุคคลในครอบครัวท่านภาคภูมิใจกับหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่					
2. การได้รับยกย่องนับถือ					
1.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนพนักงาน					
2.ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน					
3.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนพนักงาน					
4.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนพนักงาน					
6.ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
7.ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ					
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1.งานที่ท่านปฏิบัติตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน					
2.งานที่ท่านปฏิบัติมีความท้าทายกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท่านรู้สึกว่ายากเกินความสามารถของท่าน					
4.ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง					
5.ท่านได้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่					
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ					
1.ท่านเข้าใจถึงขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
2.ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านดำรงอยู่					
3.ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบตรงตามที่ท่านคาดหวัง					
4.ท่านมีการคิดหาวิธีทำงานใหม่ๆเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
5.ท่านมีความภาคภูมิใจกับตำแหน่งของท่าน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน					
1.ท่านได้รับการคัดเลือกให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
2.ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่าน					
3.ท่านได้รับโอกาสในการทำงานอื่นๆ นอกเหนือจากหน้าที่หลัก					
4.ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้ โดยไม่มีปัญหาตามมา					
5.งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้า					
6. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน					
1.เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน					
2.เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเป็นที่น่าพอใจ					
3.เงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
4.เงินเดือนและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมโดยไม่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่ม					
5.เงินโบนัสประจำปีทำให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
6.การปรับขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านสวัสดิการ					
1.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการลาพักร้อน					
2.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการเบิกค่า เทอมบุตร คนละ 2,000 บาท/คน/เทอม					
3.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการท่องเที่ยว ภายในประเทศ 2 ปี / 1 ครั้ง					
4.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการเบิกชุด พนักงาน 2 ชุด / ปี					
5.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการเบิกจ่ายค่า รักษาพยาบาลตามบัตรประกันสังคม					
6.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการประกันชีวิต หมู่ของบริษัท					
7.ท่านมีความคาดหวังในสิทธิการเบิกค่าเล่า เรียนของตัวท่าน ในระดับไม่เกินปริญญาตรี					
8.ท่านมีความคาดหวังกับเงินบำเหน็จหลัง เกษียณ 10 เท่าของเงินเดือนเดือนสุดท้าย					
9.ท่านมีความคาดหวังกับสิทธิอื่นๆที่บริษัทมี ให้ นอกเหนือจากข้อ 2.1-2.8					
8. ด้านการบริหารงาน					
1. การกระจายอำนาจในการบริหารงานใน ปัจจุบัน					
2.การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นและ การปฏิบัติงาน ที่ไม่ขัดกับกฎข้อบังคับของ บริษัท					
3.การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.การประเมินผลงานจากการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม					
5.การตรวจสอบและกำกับการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย					
6.การกำหนดแผนงานและเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจน					
7.การชักนำ การจูงใจ การกระตุ้น ให้ทุกคนในบริษัทเดินไปในทิศทางเดียวกัน					
8.การกำหนดบทบาท หน้าที่ ของพนักงานในการปฏิบัติงานชัดเจน					
9.มีการกำหนดความก้าวหน้าในงานของพนักงานที่ชัดเจน					
10.การบริหารงานในปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง					
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1.ท่านและเพื่อนพนักงานให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน					
2.เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน					
3.เพื่อนพนักงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
4.เพื่อนพนักงานให้ความช่วยเหลือกันในกรณีที่เพื่อนพนักงานด้วยกันได้รับความเดือดร้อน					
5.ท่านได้มีโอกาสพบปะสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงานนอกเวลางานหรือในโอกาสพิเศษต่างๆ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.เพื่อนพนักงานยินดีสละเวลาให้ท่านเสมอเมื่อท่านต้องการ					
7.เพื่อนพนักงานแสดงความยินดีด้วยความจริงใจทุกครั้ง เมื่อท่านทำงานสำเร็จหรือเมื่อท่านประสบความสำเร็จ					
8.เพื่อนพนักงานได้ตักเตือน แนะนำ หรือให้กำลังใจ อย่างจริงใจ เมื่อท่านทำงานพลาดหรือทำงานล้มเหลว					
9.เพื่อนพนักงานของท่านไม่เคยเอาไรต์เอาเปรียบท่านหรือทำให้รู้สึกว่าคุณโดนทอดทิ้งอยู่ลำพัง					
10.ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนพนักงานทุกคน					
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.สถานที่ปฏิบัติงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าอยู่					
2.พื้นที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม เช่น สถานที่ ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น					
3.มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆในการทำงานอย่างพอเพียง เหมาะสม และสะดวกสบาย					
4.บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานมีความร่มรื่น ไม่อึดอัด					
5.ท่านรู้สึกมีความสุข ปลอดภัยและสะดวกสบายในที่ทำงาน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.ห้องพัก ห้องครัว ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับการใช้งาน					
7.พื้นที่ของบริษัทในภาพรวมเหมาะสมกับการทำงาน					
11. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
1.หัวหน้างานให้ความไว้วางใจตัวท่านในการปฏิบัติงาน					
2.หัวหน้างานคอยดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจในชีวิตของตัวท่าน					
3.หัวหน้างานคอยช่วยเหลือในโอกาสต่างๆทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของท่าน					
4.หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน					
5.หัวหน้างานให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ท่านทำงานจนเต็มความสามารถ					
6.หัวหน้างานเป็นคนที่สามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้					
7.หัวหน้างานให้ความยุติธรรมแก่ท่านและพนักงานคนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน					
8.หัวหน้างานให้การสนับสนุน ส่งเสริมความก้าวหน้าของตัวท่านและทุกๆคนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน					
9.ท่านรู้สึกปลอดภัย มั่นคง ที่ได้ทำงานร่วมกับหัวหน้างาน					
10.ท่านยึดหัวหน้างานเป็นแบบอย่างในการทำงานและการใช้ชีวิต					



ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล ดำรงเกียรติ ชวีญใจ
วัน เดือน ปี เกิด 29 มิถุนายน 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน 449 หมู่ 16 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงใหม่และสาขางาว
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน บริษัท อีซูซูลำปาง จำกัด สาขาเชียงใหม่

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ), มหาวิทยาลัยนเรศวร, จังหวัดพิษณุโลก

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ดำรงเกียรติ ชวีญใจ (ผู้บรรยาย). (11 มิถุนายน 2559). ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของกลุ่มบริษัทอีซูซูลำปาง จำกัด. ใน การประชุมทางวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2 ประจำปี 2559. มหาวิทยาลัยพะเยา. พะเยา.

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ

-